

LIONBRIDGE



## DAS LIONBRIDGE-KOMPETENZZENTRUM FÜR DIE AUTOMOBILBRANCHE

Wie Lionbridge mit seinen innovativen Lösungen umfassende Dienstleistungen für jeden Punkt der Customer Journey bietet

## DAS LIONBRIDGE-KOMPETENZZENTRUM FÜR DIE AUTOMOBILBRANCHE



**Wie kann ein Sprachdienstleister Sie am besten unterstützen?  
Antwort: Als strategischer Partner der Automobilindustrie, der Ihre Inhalte für jeden Markt relevant adaptiert und Ihren Kunden personalisierte und authentische Käuferfahrten ermöglicht.**

Arbeiten Sie mit einem Sprachdienstleister zusammen, der Sie bei der vollständigen Verwendung Ihrer Inhalte unterstützen kann - von der Erstellung bis hin zur mehrsprachigen Nutzung in sämtlichen Kommunikationskanälen.

Achten Sie auf echte Fachexpertise im Automobilbereich und ausgeprägte Fähigkeiten in allen Service-Segmenten. Ein geeigneter Sprachdienstleister ist mehr als „nur“ eine Übersetzungsagentur. Wer in den Märkten von übermorgen ein Rolle spielen will, der sollte die Partnerschaft mit einem erfahrenen und gleichsam proaktiven Dienstleister anstreben, der auch technologische Akzente setzen kann.

In der Automobilindustrie kommt es nicht mehr nur auf die Bauteile und Komponenten an. Bereits heute sind Autos komplexe digitale Produkte, die Hard- und Software in sich vereinen und so die Zukunft der Mobilität gestalten. Automobilhersteller müssen Inhalte nicht nur in sämtlichen Kommunikationskanälen bereitstellen, sondern Ihre Käufer sowohl innerhalb als auch außerhalb des Fahrzeugs überzeugen. Lionbridge wird Ihnen hierbei weiterhelfen und sich als verlässlicher und wertvoller Partner erweisen.

Lionbridge verfügt über maßgeschneiderte Sprachlösungen für jeden einzelnen Aspekt der Customer Journey. Ob Sie die vollständige Prozesskette auslagern oder nur einen Teilbereich, Sie profitieren in jedem Fall. Einige der weltweit größten Namen der Branche – ganz gleich ob Hersteller oder Zulieferer – vertrauen uns seit nunmehr 25 Jahren! Lionbridge liefert Ihnen Sprachdienstleistungen im Top-Segment.

# PRE-SALES: MACHEN SIE BEREITS VOR DEM VERKAUF ALLES RICHTIG!



Automobilkunden sind heute besser informiert als je zuvor. Der Kaufprozess beginnt, lange bevor viele überhaupt einen Fuß in einen Ausstellungsraum setzen. Laut **Think with Google** recherchieren über 92 Prozent der Verbraucher vor dem Fahrzeugkauf online. Die überwiegende Mehrheit aller Kunden wünscht sich ein **persönliches und möglichst auch personalisiertes Käuferlebnis beim Erwerb und der Zusammenstellung eines neuen Wunschfahrzeuges**. Dieser Wunsch bleibt über sämtliche Kanäle hinweg signifikant hoch. Für diese Käufer spielt er auch eine maßgebliche Rolle bei der Entscheidungsfindung. Die Käufer betreten häufig schon gar keinen Show-Room mehr, sondern kaufen gänzlich online ein. Zur Beurteilung von Produkten und Dienstleistungen greifen Ihre Kunden dabei zunehmend auf Videos zurück. Es ist gegenwärtig davon auszugehen, dass die Fahrzeugkäufer persönliche Besuche in den Autohäusern auf ein Minimum reduzieren – oder sogar ganz unterlassen – werden, wenn sich **der Online-Verkauf durchsetzt**.

Die COVID-19-Pandemie hat diesen Trend verstärkt. Wie also können Sie Ihre Umsätze steigern? Antwort: Zunächst einmal sollten Sie sicherstellen, dass Ihre Marke online leicht zu finden ist. Nutzen Sie branchenführende Technologie, um den Verbrauchern (virtuelle) Probefahrten bequem von zu Hause aus zu ermöglichen und sorgen Sie dafür, dass Ihre Vertriebsmitarbeiter erstklassig geschult werden.

**Dies mag zunächst einmal kompliziert klingen – ist es jedoch nicht. Jedenfalls nicht, wenn Sie den richtigen Partner an Ihrer Seite wissen. Lionbridge kann diese Lücke füllen und Ihnen helfen, die gesteckten Ziele zu erreichen und zu übertreffen.**

 <b>PHASE DER CUSTOMER JOURNEY</b>	 <b>WAS WIRD BENÖTIGT?</b>	 <b>SO WIRD LIONBRIDGE DEN ANFORDERUNGEN GERECHT</b>	 <b>VORTEILE</b>
<b>Erkundung: Die Kunden führen eine allgemeine Onlinerecherche durch</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sie benötigen erstklassige mehrsprachige Botschaften, die die Verbraucher auf einer emotionalen Ebene nicht nur erreichen, sondern „abholen“.</li> <li>Sie sollten über eine sehr gute Online-Auffindbarkeit verfügen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Wir erstellen für Sie vollständig neue und hochwertige Inhalte.</li> <li>Wir gewährleisten die Übersetzung und Transkreation von Marketinginhalten in</li> <li>Wir konzipieren multimediale Online-Werbung, die wirkt.</li> <li>Wir entwickeln Social-Media-Inhalte und -Kampagnen (YouTube uvm.)</li> <li>Wir stellen für alle Märkte eine professionelle und <b>multilinguale Suchmaschinenoptimierung (SEO-Services)</b> für Sie bereit. </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sie werden den spezifischen Anforderungen Ihrer Kunden gerecht und in sämtlichen Zielmärkten als authentische Marke wahrgenommen.</li> <li>Sie nehmen Kontakt zu Ihren Kunden in der jeweils bevorzugten Landessprache auf.</li> <li>Sie erschließen weiter Kundenpotenziale durch optimale und messbare SEO-Ergebnisse.</li> <li>Sie stellen bereits vor dem Kauf die Weichen für insgesamt höhere Umsätze</li> </ul>
<b>Weitere Recherche: Die Kunden grenzen die Auswahl ein und befassen sich eingehend mit dem Produkt/ Fahrzeug.</b>	<p>Sie sollten in der Lage sein, auch mehrsprachige Verbraucherfragen effektiv und in Echtzeit zu beantworten.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Ihre Online-Inhalte sollten so hochwertig sein, dass sie eine digitale Reproduktion des Probefahrerlebnisses zulassen.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Wir stellen Ihnen mehrsprachige Chatbot-Funktionen über unseren GeoFluent-Service* bereit.</li> <li>Wir erstellen auf Basis Ihrer Wünsche ein Angebot digitaler und virtueller Probefahrten! Animatoren und Multimedia-Experten kooperieren hierbei mit professionellen Sprachexperten und nutzen für die Umsetzung branchenweit etablierte Profi-Tools. </li> </ul>	<p>Sie werden die Erwartungen Ihrer Kunden in Bezug auf Echtzeitkommunikation und Markenidentität von Beginn an übertreffen.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Sie werden Ihre Kunden durch technologisch ausgereifte Inhalte überzeugen und beeindrucken können.</li> <li>Sie verleihen sich und Ihrem Unternehmen ein seriöses, innovatives und zeitgemäßes Image</li> </ul>
<b>Die Kunden besuchen den Ausstellungsraum</b>	<p>Ihre Vertriebsmitarbeiter sollten nicht nur die Produktdaten, sondern auch die dazugehörigen Online-Inhalte verinnerlicht haben.</p>	<p>Wir gewährleisten ausgezeichnete <b>Vertriebsschulungen</b> mithilfe von interaktiven Modulen für Online-Unterricht und mobiles Lernen, Animationen, Spielen und Videos in allen Sprachen </p>	<p>Sie können auf hervorragend geschulte Vertriebsmitarbeiter vertrauen und aus gutem Grund höhere Umsätze erwarten.</p>
<b>Die Kunden beenden den Besuch des Ausstellungsraums</b>	<p>Sind die Kunden live vor Ort, benötigen Sie herkömmliches, aber hervorragend gestaltetes Marketingmaterial in allen Sprachen und in Agenturqualität. Optik und Haptik sind hier bereits Teil des Käuferlebnisses.</p>	<p>Wir <b>erstellen, übersetzen und transkreaten</b> Produktbroschüren, Fahrzeugkataloge und Flyer. Es kommen ausschließlich dezidierte Fachübersetzer mit nachweislichen und einschlägigen Branchenkenntnissen aus dem Automobilbereich zum Einsatz! </p>	<p>Sie stellen Ihren Kunden Inhalte bereit, die nicht nur gut ankommen, sondern auch messbar verkaufsfördernd wirken. Sie entscheiden aktiv über den Grad erreichbarer Kosteneinsparungen mit, indem Sie das für Sie passende Maß eingesetzter Prozesse und Technologien wählen.</p>

\*GeoFluent kann auch im weiteren Verlauf der Customer Journey für servicebezogene Fragen (z.B. in der Phase nach dem eigentlichen Verkauf) in der Phase nach dem Verkauf verwendet werden.

 = Lionbridge übernimmt das für Sie!

„Als globales Unternehmen sind wir konstant nah und lokal greifbar für unsere Kunden. Das ist wichtig, denn nur so verstehen wir die Märkte und Kundenbedürfnisse, um selbst kontinuierlich besser zu werden.“

Phil Kennedy, Lionbridge Director of Global Engineering Services Operations, Europa

## AFTER-SALES: LASSEN SIE AUCH NACH DEM VERKAUF NICHT NACH!

In der Vergangenheit dienten Autos lediglich dazu, von A nach B zu kommen. Das gilt heute nicht mehr uneingeschränkt. Vielmehr müssen wir uns Fahrzeuge als fahrende Computer vorstellen. Interne Systeme übernehmen heute mehr Aufgaben als jemals zuvor. Smarte In-Car-Systeme kennen die Vorlieben Ihrer Nutzer, kommunizieren mit ihnen in der jeweils bevorzugten Sprache und auf die bevorzugte Weise und unterstützen das Fahrerlebnis, indem sie aktiv

mitdenken. Heutige Fahrzeugbesitzer erwarten dieses Maß an Personalisierung. Da erscheint es nur natürlich, dass Hersteller, die diesen hohen Erwartungen gerecht werden, bessere Werte bei Kundenzufriedenheit und Kundenbindung erzielen. Auch hierbei kann Sie **Lionbridge unterstützen, denn wir versetzen Fahrzeugsysteme in die Lage, mit unterschiedlichsten Fahrern in einer Vielzahl von Sprachen und lokalen Dialekten zu kommunizieren.**

PHASE DER CUSTOMER JOURNEY	WAS WIRD BENÖTIGT?	SO WIRD LIONBRIDGE DEN ANFORDERUNGEN GERECHT	VORTEILE
<p><b>Eigentum: Rechte der Verbraucher und sicherheitsrelevante Themen stehen im Fokus.</b></p>	<p>Sie sind in der Lage, auf Garantieleistungen und -vereinbarungen zu verweisen und damit verbundene Abläufe proaktiv zu kommunizieren (z.B. bei Rückrufaktionen o.ä.)</p>	<p>Wir können vollständige Kommunikationsketten mit Ihren Kunden für Sie abbilden. Wir erstellen und verwenden die erforderlichen Inhalte präzise in den gewünschten Sprachen und fungieren als „verlängerte Service-Werkbank“.</p>	<p>Sie halten sämtliche lokal und international geltenden Verbraucherschutzvorschriften souverän ein und erhöhen die Kundenbindung.</p>
<p><b>Eigentum: Der Kauf von After-Market- Produkten und Zubehör gewinnt an Bedeutung.</b></p>	<p>Sie kennen die Bedürfnisse Ihrer Kunden und stellen die entsprechenden Kataloge, Installationsanweisungen und Informationen über die richtigen Kanäle bereit.</p>	<p>Lionbridge ist weltweit führend darin, die Übersetzung, Lokalisierung und Content-Entwicklung für Kataloge, Fahrzeugdokumentation und Installationsanweisungen bereitzustellen. Unsere Fachteams bereiten Ihnen zudem Multimedia-Grafiken für Kataloge und Fahrzeugkonfigurationen professionell auf.</p>	<p>Sie verringern die Anzahl möglicher Kaufbarrieren und generieren höhere Umsätze durch die Nähe zu Ihren Kunden in sämtlichen Zielmärkten.</p>
<p><b>Eigentum: Auf Gewöhnung folgt die Neugier, Funktionsumfänge des Fahrzeugs voll auszuschöpfen.</b></p>	<p>Sie wissen, dass sich Ihre Kunden gerne individuell vom Standard abheben und ein erklärungsbedürftiges Produkt erworben haben. Stellen Sie die richtigen Bedienungsinformationen, Benutzerhandbücher und Anleitungsvideos bereit.</p>	<p>Wir erstellen und übersetzen Inhalte nach Ihren Wünschen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Benutzerhandbücher (einschließlich technischer Dokumentation und Grafikerstellung für 2D- und 3D-Diagramme)</li> <li>• Technisches Support-Material</li> <li>• Mehrsprachige Online-Anleitungsvideos oder Übersetzung vorhandener Videos</li> </ul>	<p>Sie profitieren von leicht verständlichen Informationen und erzielen eine höhere Kundenzufriedenheit, die sich in optimalem Feedback niederschlägt (online &amp; offline).</p>

 = Lionbridge übernimmt das für Sie!

FORTSETZUNG DES DIAGRAMMS AUF SEITE 5

 PHASE DER CUSTOMER JOURNEY	 WAS WIRD BENÖTIGT?	 SO WIRD LIONBRIDGE DEN ANFORDERUNGEN GERECHT	 VORTEILE
<b>Eigentum: Kundenservice bedeutet immer auch Interaktionen mit dem Autohaus.</b>	Gewährleisten Sie personalisierte Kundenerfahrung über mehrsprachige und fachlich geschulte Supportcenter im Kundendienst.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Wo immer nötig umfahren unsere <b>Dolmetscher</b> sprachliche Hürden für Sie und Ihr Team <b>per Telefon</b> – in jeder Sprache. Den multilingualen Kundenaustausch per Mail ermöglichen wir sogar per Textübersetzung in Echtzeit!</li> </ul> 	Verstandene Kunden fühlen sich bei Ihnen gut aufgehoben. Im Umkehrschluss steigen Kundenzufriedenheit und Markentreue, während Sie von Kosteneinsparungen profitieren oder Stellen anderweitig besetzen können.
<b>Eigentum: Wartung und Service</b>	Mechaniker und Techniker sollten weltweit gut und regelmäßig geschult werden können, ohne große Kosten zu erzeugen.	Wir erstellen webbasierte Schulungen, die interaktive Multimedia- Erfahrungen und immersive Schulungserlebnisse ermöglichen. Außerdem natürlich auch Diagnosetools für Mechaniker und Techniker*. Wir unterstützen Sie bei: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dienstleistungen für die technische Dokumentation.</li> <li>• technischen Merkblättern und Schulungshandbüchern in allen Sprachen.</li> <li>• der Durchführung von Arbeitszeitstudien zur Ermittlung des Zeitaufwands für Reparaturen.</li> <li>• beim Übergang von physischen zu virtuellen Zeitstudien.</li> <li>• der Erstellung/Übersetzung aktueller Teilelisten, die für Reparaturen und Rückrufe benötigt werden.</li> </ul> 	Profitieren Sie von besseren Lernerfolgen Ihrer Mitarbeiter und einem schnelleren Aufbau von Schlüsselkompetenzen.  Sie haben die Möglichkeit, die Preise für erbrachte Services effektiv festzulegen und die Leistung Ihrer Techniker genau zu evaluieren.  Kosten sparen Sie durch die Implementierung virtueller Arbeitszeitstudien, indem Sie: <ul style="list-style-type: none"> <li>• die Notwendigkeit von Vorserienfahrzeugen verringern.</li> <li>• den Flächenbedarf für Werkstätten reduzieren.</li> <li>• die Markteinführung Ihrer Produkte beschleunigen.</li> </ul>
<b>Eigentum: Neigt sich die Lebensdauer oder der Aktualitätsgrad des Produkts seinem Ende zu, erwägen Kunden die Veräußerung ihrer Fahrzeuge.</b>	Halten Sie auch die Dokumentation für Altfahrzeuge vor.	Wir erstellen, übersetzen und lokalisieren Handbücher zur ordnungsgemäßen Demontage und Entsorgung von Fahrzeugbauteilen. 	Sie halten mit Leichtigkeit behördliche Bestimmungen ein (z. B. die EU-Richtlinie über Altfahrzeuge). Zudem fördert verantwortungsbewusstes Abfallmanagement eine positive Kundenwahrnehmung. Gefährliche Substanzen können unter Zuhilfenahme der richtigen Dokumentation problemlos aus Fahrzeugen entfernt werden.



*„Panta rhei – alles fließt! Das stimmt für unsere Kunden genauso wie für uns von Lionbridge. Märkte und Bedürfnisse verändern sich rasant, so dass wir schon heute an die Zukunft denken und selbst große Automobilhersteller proaktiv auf ihrem Weg begleiten können.“*

Andre Kloese, Lionbridge Enterprise Sales Director

\*Die Schulungen für Techniker finden fortlaufend statt und umfassen Phasen vor und nach dem Verkauf.

 = Lionbridge übernimmt das für Sie!

# DIE ZUKUNFT



Die Automobilindustrie entwickelt sich ständig weiter und muss mit innovativen und zukunftsorientierten Unternehmen zusammenarbeiten. Lionbridge ist bei aktuellen Trends ganz vorn dabei und arbeitet zusammen mit führenden Herstellern an den neuesten Produkten.

 PHASE DER CUSTOMER JOURNEY	 WAS WIRD BENÖTIGT?	 SO WIRD LIONBRIDGE DEN ANFORDERUNGEN GERECHT	 VORTEILE
<b>Zukünftige Anforderungen: Ihre Kunden wünschen sich umweltfreundliche Fahrzeuge</b>	Sie sollten in der Lage sein, Elektro- und Hybridtechnologien zu unterstützen.	Wir erstellen neue und ansprechende Inhalte, die den Anforderungen in puncto Technik, Marketing und Wartung gerecht werden, während sich die Branche grundlegend ändert. Wir unterstützen Sie bei der Entwicklung komplett neuer Angebote. 	Profitieren Sie von einer zielgerichteten und multilingualen Go-To-Market-Strategie, die es potenziellen Kunden erlaubt, genau Sie und Ihr Produkt zu finden!
<b>Zukünftige Anforderungen: Fahrzeuge, die eine reibungslose und barrierefreie Interaktion mit den Insassen ermöglichen, erfahren eine spürbar höhere Nachfrage.</b>	Bieten Sie zwecks besserer Interaktion mit dem Fahrzeug Zugang zu fortschrittlicheren Smartphone-Apps (z. B. Kilometerstand, Kraftstoffanzeige, Türverriegelung, Sitz-, Fahrzeug-, Motor- und Fahrwerkeinstellungen).	Wir stellen Ihnen Inhalte bereit, welche die vorhandene Umgebung wiedergeben und/oder diese mittels Augmented Reality erweitern können. 	Neben Kosteneinsparungen erzielen Sie eine höhere Kundenzufriedenheit und ein größeres Maß an Kundenbindung.
<b>Mobilitätslösungen: Für Verbraucher werden vollständig vernetzte Autos die Regel sein. Das Connectivity-Level wird zum ausschlaggebenden Kaufkriterium.</b>	Ermöglichen Sie es Ihren Kunden, externe Geräte über moderne Verbindungsprotokolle mit dem Fahrzeug zu koppeln (z. B. Bluetooth® und andere Apps).	Wir unterstützen Sie bei der Verwaltung von tausenden mehrsprachigen Inhaltselementen pro Tag. 	Neben Kosteneinsparungen erzielen Sie eine höhere Kundenzufriedenheit und ein größeres Maß an Kundenbindung.
<b>E-Mobilität und moderne Nutzungskonzepte: Während der Besitz eines eigenen Fahrzeugs für viele Kunden an Bedeutung verliert, gewinnt die Verfügbarkeit unterschiedlicher Fahrzeuge an Wichtigkeit.</b>	Es werden kommunikative Systeme erforderlich, die mit mehreren Fahrern interagieren können und verschiedene Sprachen sprechen.	Wir unterbreiten Ihnen ein individuelles Angebot aus Content-Entwicklung, Übersetzung und Transkreation – in (fast) jeder Sprache. 	Sie sind in der Lage, auf veränderte Marktsituationen angemessen zu reagieren und Trends bereits lange vor der Konkurrenz zu adressieren.



 = Lionbridge übernimmt das für Sie!

*„Dank umfassender IT-Kenntnisse und der Möglichkeit, auf einen riesigen Pool fachbezogener Sprachexperten zurückgreifen zu können, sind wir in der Lage, Fahrzeuge effektiv für die Kommunikation und Interaktion mit dem Fahrer zu trainieren. Für die Zufriedenheit anspruchsvoller Kunden im Automobilbereich ist dieser Umstand wesentlich – und Sprache ist das Mittel, um dieses Ziel zu erreichen!“*

Andre Klose, Lionbridge Enterprise Sales Director

## WARUM LIONBRIDGE?

Lionbridge arbeitet bereits seit 25 Jahren mit führenden Automobilherstellern und Zulieferern zusammen – weltweit und wenn nötig 24/7. Ob Sie sich bereits fest im Markt etabliert haben oder als neuer Anbieter eine neue Art von Fahrzeug, Bauteil oder Dienstleistung auf den Markt bringen möchten – Lionbridge bietet Sprachlösungen für den gesamten Lebenszyklus Ihrer Kommunikation. Gehen Sie bei zukünftigen Produkteinführungen effizienter vor, verringern Sie Ihren Verwaltungsaufwand und verkürzen Sie die Markteinführungszeit dramatisch.

### Die Vorteile von Lionbridge:

- Unschlagbares Angebotsspektrum für die Automobilbranche.
- Professionelle Qualität, bei enormer Skalierbarkeit und Flexibilität.
- Langjährige Erfahrung bei der passgenauen Bereitstellung von Sprachdienstleistungen.
- Weltweite Reichweite, lokale Ansprechpartner, feste Kundenteams.
- Branchenweit führende Übersetzungstechnologie mit der Möglichkeit, auch maschinelle Übersetzungen durchzuführen – sicher, kundenbezogen und DSGVO-konform.
- Benutzerfreundliche Kundenportale sowie vielfältige Integrationsmöglichkeiten mit etablierten Content-Management-, Shop-, Authoring- und PIM-Systemen.

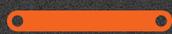


Erfahren Sie mehr auf [lionbridge.com](https://lionbridge.com).



## Über Lionbridge

Lionbridge bringt Menschen und Marken zusammen – weltweit. Seit 25 Jahren unterstützen wir Unternehmen dabei, die Bindung zu ihren globalen Kunden und Mitarbeitenden zu stärken – mit Lösungen für die Übersetzung und Lokalisierung in über 350 Sprachen. Über unsere erstklassige Plattform beschäftigen wir ein Netz von engagierten Experten auf der ganzen Welt, die Marken als Partner unterstützen und kulturell relevante Erlebnisse schaffen. Sprache ist unsere Leidenschaft. Um sicherzustellen, dass Ihre Botschaft bei Ihren Kunden ankommt, setzen wir sowohl auf menschliche als auch auf maschinelle Intelligenz. Lionbridge hat seinen Hauptsitz in Waltham (Massachusetts) und unterhält Kompetenzzentren in 26 Ländern.



ERFAHREN SIE MEHR AUF  
**LIONBRIDGE.COM**



**LIONBRIDGE**

© 2021 Lionbridge. Alle Rechte vorbehalten.

